
NerveWire エグゼクティブシリーズ：

Siebel CRM を Microsoft® SQL Server™ 2000 / Windows 環境に移行することにより得られる多くのメリット



NerveWire の調査結果により、Siebel CRM アプリケーションを他社製 RDBMS / Unix 環境から SQL Server 2000 / Windows 2000 環境に移行すると、3 年間の ROI が 248% となることが明らかになった。

作成：

NerveWire, Inc.

米国マサチューセッツ州ニュートン



この調査は、Microsoft Corp. の依頼を受けて NerveWire, Inc. が実施しました。
NerveWire, Inc. は、Web ベース ポータル、アプリケーション サーバー、メッセージングおよび ID 管理ソフトウェアなどのテクノロジーを投入してコストの削減、利益幅の拡大、セキュリティの強化、および顧客維持率の向上を実現することにより、クライアント ビジネスの変革を支援する、経営コンサルティングおよびシステム インテグレーションの総合企業です。

NerveWire は、Merrill Lynch & Co., Inc.、State Street Corp.、Nokia、Philips Semiconductors などの主要な金融サービス機関やメーカーをお客様に持ち、顧客、仕入先、および提携企業とのコミュニケーション、さらには社内業務全体を同期するシステムの立案、設計、および構築のお手伝いをしています。詳細については、www.nervewire.com をご覧ください。

NerveWire エグゼクティブシリーズ：

Siebel CRM を Microsoft® SQL Server 2000 / Windows 環境に移行することにより得られる多くのメリット

NerveWire の調査結果により、Siebel CRM アプリケーションを他社製 RDBMS / Unix 環境から SQL Server 2000 / Windows 2000 環境に移行すると、3 年間の ROI が 248% となることが明らかになった。

概要

このレポートは、Microsoft SQL Server™ 2000 または主要他社のデータベース管理システムを利用して、Windows 2000 Server または Unix で稼働する Siebel CRM アプリケーションに関する調査結果です。この調査は、同アプリケーションを、SQL Server 2000 環境で導入、サポート、およびメンテナンスするために要するコストと、引き続き主要他社の RDBMS 環境で稼働する場合に要するコストを比較したものです。次の表に示す調査結果は、Siebel CRM アプリケーションの環境を、他社製品から Microsoft SQL Server 2000 に移行することによってもたらされる大幅なコスト削減効果を表しています。

| Siebel 移行の概要 ¹ | | | | |
|---------------------------|------------------------------|--------------------|------------------|---------------|
| リソース | SQL Server 2000 ² | 他社製品 | 削減額 | 総削減額に占める割合 |
| ハードウェア | \$7,777 | \$21,652 | \$13,875 | 1.0% |
| ソフトウェア ⁴ | \$58,161 | \$79,049 | \$20,887 | 6.8% |
| 継続運用 | \$791,704 | \$1,369,040 | \$577,335 | 91.9% |
| トレーニング | \$2,279 | \$31,530 | \$29,251 | 0.3% |
| 合計 | \$859,922 | \$1,501,270 | \$641,349 | 100.0% |
| 移行コスト ³ | -\$261,636 | | -\$261,636 | |
| NPV | | | \$387,311 | |

注：1. 現在価値の値は、すべて15%の割引率を適用して計算したものです。

2. 表の値は、調査対象の3年間での通算コストです。

3. 移行コストには、ハードウェアの購入費、ソフトウェアのメンテナンス費、および移行活動の件費が含まれています。

4. ソフトウェアコストには、RDBMS およびオペレーティングシステムのライセンス費が含まれています。

CRM のライセンス費は、プラットフォーム共通なので対象外としました

データベースを初めて選択する企業は、Windows 2000 Server / SQL Server 2000 環境の総所有コスト (TCO) が、Unix / 他社製 RDBMS 環境の半分に満たないという調査結果に注目してください。移行に関するこの調査結果と、次に示す TCO 削減効果が示すとおり、TCO と移行後の投資収益率 (ROI) の双方から見て、Microsoft SQL Server 2000 で Siebel CRM アプリケーションを稼働する方がより魅力的な選択肢であることがわかります。

| 3年間の総所有コストの比較 | | | | | |
|---------------|--------------------|--------------------|------------------|------------|-------------|
| リソース | SQL Server 2000 | 他社製品 | 削減額 | 差額の割合 | 総削減額に占める割合 |
| ハードウェア | \$47,602 | \$109,616 | \$62,014 | 57% | 8% |
| ソフトウェア | \$103,596 | \$160,000 | \$55,404 | 35% | 7% |
| 継続運用 | | | | | |
| ハードウェア メンテナンス | \$7,777 | \$21,652 | \$13,875 | 64% | 2% |
| ソフトウェア メンテナンス | \$58,161 | \$79,049 | \$20,888 | 26% | 3% |
| サポート活動 | \$791,704 | \$1,369,040 | \$577,336 | 42% | 76% |
| トレーニング | \$2,279 | \$31,530 | \$29,251 | 93% | 4% |
| 総所有コスト | \$1,011,119 | \$1,770,887 | \$758,768 | 43% | 100% |

Siebel CRM のデータベース環境に関する調査と、移行に関する分析の主な結果を、以下に示します。

ハードウェアコストおよびソフトウェアコストの減少: サーバー ハードウェア コストのモデリング結果は、SQL Server 2000 の方が 57% 低コストでした。この低いハードウェア コストは、主に Windows ベースのソリューションがそのスケール メリットによって実現する優れたコスト パフォーマンスによるものです。多くの場合、この事実だけでも移行活動を正当化できます。ソフトウェアのライセンス契約およびメンテナンス契約のコスト削減額は、SQL Server 2000 への移行によるコスト削減額全体の 7% を占めました。

IT サポート費の減少: IT サポート費の削減額は、アプリケーション移行によるコスト削減額全体の 92% を占めました。サーバー 1 台あたりのサポート費は、\$192,445 減少しました。他社製品の環境に比べて、SQL Server 2000 環境のサポートに投入できる熟練した SQL Server DBA が豊富で、少数の DBA で SQL Server を管理することができました。

移行および導入の迅速化とコスト パフォーマンス向上: 移行に伴う投資コストは、ハードウェア コスト、ソフトウェア コスト、および人件費から成り、\$261,636 に過ぎませんでした。導入には、平均 180 人日の活動を要しました。実際の移行作業量は、次の要素によって変化します。

- 展開する Siebel CRM モジュールの数
- アーキテクチャの複雑さ
- カスタマイズされている機能の数

投資回収の迅速化: SQL Server 2000 に移行する顧客は、248% の ROI と 11 か月の投資回収期間を実現できます。移行プロジェクトの正味現在価値 (NPV) は \$387,311 です。

ハードウェア、ソフトウェア、および運用のすべてにわたるコスト削減と、軽微な移行コストを考慮すると、SQL Server 2000 への移行から得られるメリットは甚大です。表「投資分析」は、Siebel CRM アプリケーションを Windows 2000 Server / SQL Server 2000 環境に移行する決断を後押しする、重要な財務指標を示しています。

| 投資分析 | | | | |
|----------------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| 基準 | 投資 | 1年目 | 2年目 | 3年目 |
| SQL Server によるコスト削減 | -\$254,038 | \$282,775 | \$293,806 | \$305,270 |
| 削減額の現在価値 | -\$254,038 | \$240,358 | \$212,275 | \$187,474 |
| 正味現在価値 (割引率 15% の場合) | \$378,311 | | | |
| 投資回収 (月数) | 10.76 | | | |
| 内部利益率 | 100% | | | |
| 投資収益率 | 248% | | | |

はじめに

顧客と取引きをする際の実質コストは何でしょうか。企業は IT 投資から十分な ROI を得ているでしょうか。どの業種の企業も共通の関心事を抱えています。特に、顧客獲得コストと顧客維持コストとを区別することに関心が集まっており、顧客維持に対して投資することを目指しています。顧客との関係を維持し、構築するために、多くの企業が CRM ソリューションに目を向け始めました。CRM ソリューションは、あらゆる顧客維持戦略に欠かせない要素です。これは、CRM ソリューションを使用することにより、全社にわたる顧客との "接点" から収集された顧客データを取得、保存、および分析できるからです。

IT 管理者や最高情報責任者 (CIO) には、低コストで高パフォーマンスな CRM ソリューションを用意するという課題がもたらされました。この課題で重要なのは、アプリケーションを支えるデータベース管理システムの選択です。この選択は、Siebel CRM 環境のハードウェアコスト、ソフトウェアコスト、およびサポート費に大きな影響を与えます。この調査では、その判断に役立つ必知事項の詳細を提供します。

主要な決定要因: Unix で他のデータベースを使用する環境より、Windows 2000 で SQL Server 2000 を使用する環境の方が、Siebel CRM ソリューションにとって有利であること理由として、いくつかの主要な決定要因が挙げられます。マイクロソフトの Windows ベース ソリューションを選択すると、多くの面でのメリットが得られます。これらの主な要因を、次に示します。

- 低いハードウェアコスト
- 低いソフトウェアコスト
- 低い継続運用コスト
- 軽微な導入コスト / 作業

Windows が動作するサーバーのハードウェアは、Unix が動作するサーバーのハードウェアより低コストです。Windows ベースのシステムで SQL Server を使用している調査参加企業は、Unix ベースのシステムで他社の DBMS を使用している参加企業より、一様に低いハードウェアコストを報告しています。

SQL Server 2000 ソフトウェアのライセンスは、主要他社の RDBMS ソフトウェアのライセンスより低コストです。SQL Server 2000 のプロセッサあたりのライセンス費が、他社の DBMS のほぼ半分であることを裏付けています。

SQL Server 2000 環境のメンテナンスに要する運用コストは、他社製品の環境より低コストです。SQL Server 環境の IT マネージャは、他社製 RDBMS 環境のマネージャに比べて、熟練したリソースが豊富で、短時間でのサポートが可能でした。使いやすい機能、自己管理能力、オペレーティングシステムとのスムーズな統合、生産性の高いユーティリティなどのすべてが、SQL Server 2000 のより低コストな運用環境をもたらしています。

アプリケーションを他社製 RDBMS 環境から SQL Server 2000 環境に移行するためのコストと作業量は、投資収益率を考えると非常に小さなものです。移行コストのモデリング結果は、SQL Server 2000 環境の導入がそのコストをはるかに上回るメリットをもたらすことを示しています。

調査の概要と方法論

調査の概要

参加企業のプロフィール: この調査には、SQL Server または主要他社のデータベース管理システムを利用して、Siebel CRM アプリケーションを稼働している 12 の企業が参加しました。そのうち 6 社は、Siebel CRM アプリケーションを Windows Server / SQL Server 環境に、3 社は Unix / 他社製データベース管理システム環境に、2 社は Windows / 他社製データベース管理システム環境に導入しました。残り 1 社は、Siebel CRM アプリケーション一式のモジュールを、Windows / SQL Server 環境と Unix / 他社製データベース管理システム環境の双方で稼働しています。

この調査で扱った企業の規模は、従業員数 150 ~ 15,000 人です。Siebel CRM の指名ユーザーはそのうち 35 ~ 1,400 人、1 日あたりのアプリケーション トランザクションは 100 ~ 75,000 です。業種は、金融サービス業、ハイテク産業、および製造業です (詳細については、表「参加企業のプロフィール」を参照してください)。

| 調査参加企業のプロフィール | | | | | | |
|---------------|---------------------------|-----------|--------------|----------|----------|--|
| 業種 | 環境 | 指名ユーザーの総数 | 毎日のトランザクション数 | 可用性 (目標) | 可用性 (実際) | Siebel CRM モジュール |
| 金融サービス | Win NT / SQL Server 7 | 350 | 12,000 | 98.0% | 95.0% | Sales Force、Call Center |
| 出版 | Win2000 / SQL Server 2000 | 50 | 500 | 100.0% | 99.7% | Sales Force |
| ソフトウェア | Win2000 / SQL Server 2000 | 1,395 | なし | 100.0% | 99.9% | Sales Force、Call Center、Marketing、Employee Relationship Management |
| 保険 | Win2000 / SQL Server 2000 | 700 | 50,000 | 100.0% | 100.0% | Sales Force、Call Center |
| 政府機関 | Win2000 / SQL Server 2000 | 400 | 4,000 | 100.0% | 100.0% | Call Center |
| 製造 | Unix / 他社の RDBMS | 300 | 150 | 100.0% | 90.0% | Sales Force、Employee Relationship Management、Marketing |
| 保険 | WinNT / 他社の RDBMS | 300 | 75,000 | 99.9% | 99.9% | Sales Force、Call Center |
| 出版 | Unix / 他社の RDBMS | 200 | 3,000 | 100.0% | 99.7% | Sales Force |
| | Win2000 / SQL Server 2000 | 50 | 500 | 100.0% | 99.7% | Sales Force |
| コンサルティング | Unix / 他社の RDBMS | 500 | なし | 100.0% | 99.8% | Sales Force、Marketing |
| ハイテク | Win2000 / 他社の RDBMS | 80 | 190 | 98.0% | 96.0% | Sales Force、Call Center、Marketing |
| 音楽 | Unix / 他社の RDBMS | 35 | なし | 100.0% | 99.9% | Sales Force |

インタビュー：参加企業における IT 管理者および CIO との一連のインタビューを通じて、財務データと定性コメントを収集しました。参加者は、使用している Siebel CRM アプリケーションと、環境全体を支えるデータベース管理システムについて、十分な知識を有していました。また、データベース決定の責任を負い、ビジネス ケースの初期設計および開発に携わっていました。

方法論

モデリング結果のビュー：コスト削減効果をモデリングするため、NerveWire は 2 種類の複合ビューを構築しました。一方は、Windows 2000 Server / SQL Server 2000 環境で Siebel CRM アプリケーションを稼働する 7 社に関するもので、もう一方は、Unix / 他社製データベースの環境を使用する企業に関するものです。これらの複合ビューにより、指名ユーザー数、トランザクション量、ライセンス契約、およびサポートおよびメンテナンス活動を専任で担当するリソースの違いから、各参加企業が負うコストには無視できない変動性があることが明らかになりました。

モデリングに使用する環境は、指名ユーザー数、トランザクション量、可用性要件、およびパフォーマンスが同程度になるように設定しました。また、これらの複合ビューでは、ハードウェアの購入およびメンテナンスと共に、現在利用可能なソフトウェア ライセンスおよびメンテナンスのコストも対象としました。

移行に伴う人件費の基本ビューを作成するため、NerveWire は、この調査の一環として収集したデータと、以前実施した SQL Server に関する 2 件の調査で収集されたデータに基づいて、作業量をモデリングしました。これら 2 件の調査結果『Strategic IT Initiatives: ERP Migrations to SQL Server Lead to Significant Savings』および『Strategic IT Initiatives: TCO Benefits of SQL Server』は、www.microsoft.com で入手可能です。移行人件費のモデリング結果は、20 社から提供されたデータを分析して作成したものです。これらの値は、Siebel CRM を Unix / 主要他社の環境から Windows 2000 Server / SQL Server 2000 環境に移行する際に要する作業量を正確に表すものです。

継続運用コストは、ハードウェア メンテナンス、ソフトウェア メンテナンス、およびデータベースのサポートおよびメンテナンスに要する継続コストを含むもので、現在のライセンス慣行および給与動向を反映するようにモデリングされています。サポートおよびメンテナンスの継続コストを決定するため、環境の双方について作業時間を決定し、現在の標準に基づいて賃金率を調整しました。作業時間に基づいて人件費を計算することにより、地域差や企業の給付構造の違いから生じるコストの変動を排除しました。

現在価値およびその他の前提条件：このレポートでは、ほとんどの財務データを割引率を 15% とした現在価値 (ドル) で表記しています。福利厚生コストの上昇によって今後時給が上昇するだろう、というインタビュー対象者の意見を反映し、IT スタッフの税込み時間給は年間 4% 上昇するものと仮定します。他のすべてのコストは、年間 3% のインフレ率に従って上昇するものと仮定します。他社製品の環境に対する投資コストは、埋没コストと見なしました。これは、モデルとした企業がそのソリューションを移行分析の間だけ稼働するためです。

モデリングの主な前提条件を次表に示します。

| モデリングの前提条件 | | | |
|-------------------|---------------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| 領域 | 詳細 | 入力 | |
| | | SQL Server 2000 | 他社製品 |
| Siebel CRM の統計データ | Siebel CRM モジュール | Sales Force、Call Center | Sales Force、Call Center |
| | 指名ユーザーの数 | 500 | 500 |
| | ヘビーユーザーの数 | 200 | 200 |
| | ピーク時の同時ユーザー数 | 250 | 250 |
| | オンライントランザクションの数 | 40,000 | 40,000 |
| | 顧客ベース | 500,000 | 500,000 |
| ハードウェア | サーバー数 | 3 | 3 |
| | プロセッサ総数 | 7 | 7 |
| | オペレーティングシステム | Windows 2000 Server | UNIX |
| | ハードウェアの総コスト | \$55,200 | \$109,616 |
| | ハードウェアメンテナンス (コストの割合) | 7.3% | 8.8% |
| ソフトウェア | オペレーティングシステムのライセンス (永続) | \$1,200 (Server あたり) + \$40 (CAL あたり) | ハードウェアにバンドル |
| | オペレーティングシステムのメンテナンス (年間) | 25% | 22% |
| | プロセッサあたりのデータベースライセンス (永続) | \$19,999 | \$40,000 |
| | データベースのメンテナンス (年間) | 25% | 22% |

モデリング結果

モデリング結果は、Windows 2000 Server / SQL Server 2000 に移行した場合に予想される3年間のコスト削減効果を示しています。次の表が示すように、SQL Server への移行プロジェクトは資本予算の観点から見て健全な投資といえます。

| 移行による3年間のコスト削減効果 | | | | |
|------------------|------------|-----------|------------|----------|
| リソース | 投資 | 運用 | 合計 | 合計に占める割合 |
| ハードウェア | -\$47,602 | \$12,634 | -\$33,727 | -9% |
| ソフトウェア | -\$103,596 | \$20,887 | -\$82,709 | -21% |
| 移行作業 | -\$102,840 | | -\$102,840 | -27% |
| 継続運用 | | \$577,335 | \$577,335 | 149% |
| トレーニング | | \$29,251 | \$29,251 | 8% |
| 合計 | -\$254,038 | \$640,107 | \$387,311 | 100% |
| 合計に占める割合 | -69% | 169% | 100% | |

次の表は、Siebel CRM アプリケーションを Windows 2000 Server / SQL Server 2000 環境に移行し、同環境でサポートするために要するコストと、他社の環境で同じことを行う場合のコストを、詳しく比較したものです。どちらのデータベース管理システムでも、コストの大半は継続的なサポートおよびメンテナンス活動からきています。全体としては、SQL Server 環境では Siebel CRM アプリケーションを稼働するために要するコストの71%を継続運用が占め、他社環境では91%を占めています。移行した CRM アプリケーションの継続運用からは、\$577,335のコスト削減が予想されます。

コスト比較の結果から、他社製品の方が、TCOが高く、Windows 2000 Server / SQL Server 2000 プラットフォームへの移行に伴うROIが低いことがわかります。つまり、他社製品の方が所有と運用に要するコストが高く、Siebel CRM アプリケーションを Windows 2000 Server / SQL Server 2000 環境に移行することには財務的な意義がある、ということです。これは、移行コストが11か月以内に回収され、実際のコスト削減効果がその後も続くためです。

| SQL Server におけるコストのライフサイクル | | | | | | | | |
|----------------------------|------------------|----------------|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|-------------|
| リソース | 投資 | | 運用 | | 合計 | | 合計に占める割合 | |
| | SQL Server | 他社の DBMS (稼働中) | SQL Server | 他社の DBMS | SQL Server | 他社の DBMS | SQL Server | 他社の DBMS |
| ハードウェア | \$47,602 | \$0 | \$7,777 | \$21,652 | \$55,379 | \$21,652 | 5.7% | 2% |
| ソフトウェア | \$103,596 | \$0 | \$58,161 | \$79,049 | \$161,757 | \$79,049 | 14.5% | 5% |
| 移行作業 | \$102,840 | \$0 | | | \$102,840 | \$0 | 9.2% | 0% |
| 継続運用 | | \$0 | \$791,704 | \$1,369,040 | \$791,704 | \$1,369,040 | 71.1% | 91% |
| トレーニング | | \$0 | \$2,279 | \$31,530 | \$2,279 | \$31,530 | .2% | 2% |
| 合計 | \$254,038 | \$0 | \$859,921 | \$1,501,270 | \$1,113,959 | \$1,501,271 | 100% | 100% |

注：すべての値は、割引率 15% で現在価値として計算したものです。

移行コスト

Siebel CRM アプリケーションを他社製 RDBMS の環境から SQL Server 環境に移行するために要するコストのモデリング結果は、合計 \$254,038 でした。投資コストが比較的低くなっていますが、これは SQL Server プラットフォームにかかわるハードウェアコストおよびソフトウェアコストが低いことと、移行を実施することで得られる SQL Server DBMS 付属のツールおよびユーティリティの価値が反映された結果です。移行に関する投資分析に含まれるコストの詳細を、次表に示します。

| 移行に伴う投資 | | |
|---------------------------|------------------|-------------|
| リソース | コスト | 合計に占める割合 |
| 移行作業 | | |
| プロジェクト管理の person 費 | \$36,000 | 14% |
| システム / ハードウェア移行の person 費 | \$7,760 | 3% |
| データ管理移行の person 費 | \$29,760 | 12% |
| アプリケーション移行の person 費 | \$29,320 | 12% |
| 移行作業の合計 | \$102,840 | 40% |
| ハードウェアへの投資 | \$47,602 | 19% |
| ソフトウェアへの投資 | \$103,596 | 41% |
| 移行コストの合計 | \$254,038 | 100% |

注：投資コストは、ハードウェア構成とライセンス割引によって異なります。

表の値は、モデルとしたアプリケーションをハードウェアソリューションがサポート可能な場合です。

ハードウェア：ハードウェアへの投資は、移行コスト全体の 19% を占めています。2つの環境における基本ハードウェアコストの差は、主に DBMS ではなくオペレーティングシステムからくるものです。したがって、Windows 環境で他社の RDBMS を稼働している企業が SQL Server に移行する場合、ハードウェアコストは現在より低くなるか、またはゼロになります。SQL Server と Windows オペレーティングシステムの組み合わせは、統合がもたらす高い効率性により、同じサーバープラットフォームで他社製 RDBMS を使用する場合に比べ、高いパフォーマンスを実現します。

ソフトウェアコスト：オペレーティングシステムとデータベース管理システムのライセンス料は、移行コストの41%を占めています。CRMプラットフォームへの投資の大半を占める Siebel CRM のライセンス料は、データベース管理システムの種類にかかわらず一定であると予想されるため、この調査の対象外としました。

移行に伴う人件費：移行に伴う人件費は、移行への投資全体の大部分を占め、170～490人日となることが予想されます。ここには、ハードウェアのインストールおよび構成から、CRMアプリケーションの新しい環境への移行およびその環境でのテストまで、すべての活動が含まれています。参加企業は、人件費が低い原因を、Windows 2000 Server / SQL Server 2000 環境の使いやすさと、ソフトウェア付属のツールおよびユーティリティであると感じています。必要なスタッフ配置のレベルを、表「移行に伴う人件費」に示します。

| 移行に伴う人件費 | | |
|--------------|---|--------------------|
| 領域 | FTE 要件 ¹ | 移行コスト ² |
| プロジェクト管理 | プロジェクト管理者 × 1 (50% 専任、6 か月間) | \$36,000 |
| システム環境レベル | FTE × 1.5 (1 か月) ² | \$7,760 |
| データベース レベル | スタッフ × 2、コンサルタント × 1 (1 か月) ² | \$29,760 |
| アプリケーション レベル | スタッフ × 1.25、コンサルタント × 1 (1 か月) ² | \$29,320 |
| 合計 | | \$102,840 |

注：1. コンサルタントと社内 FTE のコストが含まれます。

2. 期間は移行に必要な作業量を示しています。FTE の経過期間は、移行プロジェクトの日程に応じて、これより長くなる場合や短くなる場合があります。

出典：インタビュー、NerveWire による分析

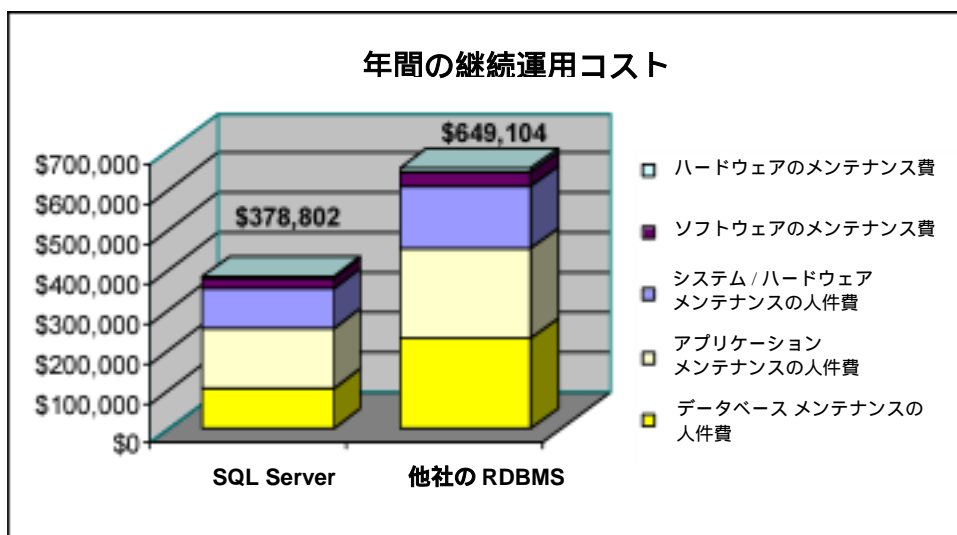
継続サポート

ハードウェア：ハードウェア メンテナンス費削減額のモデリング結果は、\$13,875 です。調査期間が3年であるため、ハードウェアのアップグレードやリプレイスはコストに含まれていません。サーバーハードウェアの想定耐用年数3年を過ぎても、ハードウェアの交換やアップグレードを行うと、SQL Server 2000 への移行に伴う ROI は、大幅に向上します。

ソフトウェア：ソフトウェア メンテナンス契約のコスト削減効果は、調査対象の3年間で \$20,887 と予想されます。モデルで使用した年間メンテナンス費には、Microsoft の Software Assurance Program¹ および他社製品に関する同等のプログラムが含まれています。これらのプログラムは、オペレーティングシステムとデータベースソフトウェアの双方について、すべてのアップデートおよびアップグレードを企業に提供するものです。

メンテナンス作業：Windows 2000 Server / SQL Server 2000 環境に移行する企業では、メンテナンス費とサポート費の削減額が、コスト削減額全体のうち \$577,335 を占めました。次のグラフ「年間の継続運用コスト」は、環境による大幅なコスト差を示しています。

¹ Software Assurance Program の詳細については、www.microsoft.com を参照してください。



サポートおよびメンテナンスの人員費は、さまざまなタスクの実行に必要な時間と、それらのタスクの実行に必要なリソースのコストの2つの要素から分析できます。次の表「継続運用の年間人員費」は、SQL Server 2000 環境が双方の要素において低コストであることを示しています。

| 継続運用の年間人員費 | | |
|-------------------------------|------------------|------------------|
| リソース | SQL Server | 他社製品 |
| システム/ハードウェアのメンテナンス時間 | 1,920 | 2,688 |
| システム/ハードウェアのメンテナンス費 (1 時間あたり) | \$52 | \$57 |
| データベースのメンテナンス時間 | 1,920 | 3,840 |
| データベースのメンテナンス費 (1 時間あたり) | \$52 | \$58 |
| アプリケーションのメンテナンス時間 | 2,880 | 2,880 |
| アプリケーションのメンテナンス費 (1 時間あたり) | \$52 | \$79 |
| 年間運用コストの合計 | \$349,440 | \$604,262 |

SQL Server 環境で継続運用活動に要する時間が短い理由としては、次の要因を挙げることができます。

- 使いやすい機能
- 自己管理および自動チューニングの能力
- Windows 環境との統合
- ユーティリティ

SQL Server 環境で運用活動に要するリソースのコストが低い理由としては、次の要因を挙げることができます。

- スタッフを短時間でトレーニングできる
- タスクの実行に投入できるリソースが豊富である
- 個々のタスクに必要な専任リソースが少ない

予想どおり、データベースのメンテナンス作業の軽減が、継続サポート活動におけるコスト削減効果の最も大きな部分を占めました。この作業量は、他社製 RDBMS のメンテナンス作業量のほぼ半分です。調査参加企業によると、SQL Server 2000 が有する前記の機能によって、他社製品の環境より短時間で同等の活動を行うことができました。調査結果は、SQL Server の方が低いレベルのリソースでタスクを実行することができ、同等の経験を持つリソースが安価であることを示しています。ある IT 管理者は、他社のデータベース管理システムに移行するためには、少なくともフルタイムの専任リソース 2 人ぶんの IT スタッフを増員しなければならないと発言しています。

Windows 2000 Server / SQL Server 2000 環境では、システム / ハードウェアのメンテナンス作業が大幅に軽減されました。この削減効果は、Windows 2000 Server オペレーティングシステムと、同オペレーティングシステムと DBMS とのより緊密な統合の双方によるものです。インフラストラクチャ管理などの活動に要する作業時間の削減は、先進的でわかりやすいオペレーティングシステムの成果であると思われます。また、Windows 2000 Server / SQL Server 2000 環境では、問題解決の活動に要する時間も短縮されます。これは、オペレーティングシステム環境と RDBMS 環境の緊密な統合がもたらす価値を示唆しています。

アプリケーションのメンテナンスには、ユーザーの管理およびセキュリティ、参照データの管理、問題解決、アプリケーションの修正などの活動があります。アプリケーションの観点からは、運用環境は比較的トランスペアレントである必要があるため、これらのタスクの実行に要する時間が双方の環境で同じなのは意外なことではありません。それにもかかわらず、調査の回答者は、他社製品のプラットフォームでは、通常、これらのタスクの実行により高レベルのリソースが必要であると示唆しています。

トレーニング：どちらの DBMS 環境でも、継続トレーニングに要するコストは軽微でした。3 年間のトレーニング コストは、SQL Server 2000 環境では \$2,279 ですが、他社製 DBMS の環境では \$31,500 でした。

まとめ

ますます厳しくなる予算を背景に、多くの企業は IT システムの管理を見直し、他のあらゆる設備投資の決定と同様に、IT 投資の決定にも多くの要求を課するようになってきました。この変化により、他の経営幹部に価値を明らかにして個々の IT 投資を正当化するという新たな難しい要求が、CIO に課せられています。クリティカル分析を行った IT プロフェッショナルに対して、マイクロソフトのソリューションは、Unix よりはるかに優れた ROI、インフラストラクチャとの統合、および将来へのロードマップを提供します。特に、Windows 2000 Server で稼働する SQL Server 2000 は、サービスレベルに関するユーザーの高い期待に十分応えることのできるコストパフォーマンスの高い環境であることを、繰り返し証明しています。

この調査に参加した IT に関する意思決定者は、各自の経験から、SQL Server 2000 がもたらす多くのメリットを明らかにしました。参加企業は次が可能です。

- ハードウェア コストを削減する
- ソフトウェア ライセンス費を削減する
- サポート費およびメンテナンス費を削減する
- ビジネス要件 / ユーザー要件に応える

この分析は移行を検討している企業を対象としたものですが、基本的な結果はデータ管理システムを初めて選択する企業にも当てはまります。それらの企業も、他社のデータベース製品ではなく Windows 2000 Server / SQL Server 2000 環境を選択することで、より大きなコスト削減を実現できます。

調査結果は、Windows 2000 Server / SQL Server 2000 ソリューションには、他のデータベース管理環境への移行と比べ、ハードウェア コストが低く、ソフトウェアのライセンス費およびメンテナンス費が削減され、サポート費およびメンテナンス費が大幅に削減されるという特徴があることを示しています。SQL Server の価値は明らかです。Windows 2000 Server / SQL Server 2000 環境への移行は、248% の ROI と \$387,311 の NPV をもたらします。